

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, S, 2005. *Manajemen Puskesmas*, Semarang : Politeknik Kesehatan Semarang.
- Arnawengrum, A, 2005. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wedding Organizer di Yogyakarta. Yogyakarta : Tesis, MM UGM, tidak dipublikasikan.
- Cahyo, I. N, 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sinar Mentari Karanganyar. Surakarta : *Tesis*, UNS, tidak dipublikasikan.
- Cronin, J. J, & Taylor, S. A. 2002. Measuring Service Quality : A Reexamination and Extention, *Journal of Marketing*, VI: 52, P :24-32
- Eko R. P. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen. Surakarta : Tesis, MM UNS, tidak dipublikasikan.
- Griffin, J, 2003. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kestiaan Pelanggan*, Jakarta : Erlangga.
- Mardevi, 2003. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kelas VIP RSUD Wonogiri. Surakarta : *Tesis* MM UNS, tidak dipublikasikan.
- Kartajaya , H, 2005. *Marketing Strategy*, Jakarta : PT Gramedia
- Kotler P 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implikasi, dan Pengendalian*, Buku Satu, Edisi Sepuluh, diIndonesiakan oleh Ancella Anitawati Hermawan, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Oswald. S.L., D.E., dan Daniel (1998) Quality Determinant and Hospital Satisfaction. *Marketing Health Services*, Vol : 18, P : 18 – 22.
- Parasuraman, A. et. al.. 2001. SERQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal Retailing*, Vol.: 64, P : 34 – 46.
- Saroni, 1999. Kualitas jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Easy Call Solo. Surakarta : Tesis, MM UNS tidak dipublikasikan.
- Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, F, 2006. *Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta : Andi Offset

Umar, H, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran, Dilengkapi dengan 8 Bahasan Komprehensif Kasus Pemasaran*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Z, 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonisia.